

# 西俊輔の「毎日楽しく」

Vo1.59 2010年7月号

前月に引き続き、今月もドラッカーの書籍からご紹介したいと思います。今月は、「経営者に贈る5つの質問」です。5つの質問は次のとおりです。

- 1 われわれのミッションは何か？
- 2 われわれの顧客は誰か？
- 3 顧客にとっての価値は何か？
- 4 われわれにとっての成果は何か？
- 5 われわれの計画は何か？

1番の「ミッション」というのは、直訳すれば「使命」でしょうか。ドラッカーによると、会社を含めたすべての組織は人と社会をより良いものにするために存在するといえます。すなわち、すべての組織には存在する理由があり使命があるはずで、自分たちの組織の使命は何か、という問いです。

2番の「顧客は誰か？」という問いについては前月の毎日楽しくでご紹介しましたので、3番の「顧客にとっての価値は何か？」という問いについて考えてみましょう。ドラッカー自身が、5つの質問の中でも際立って重要で、最も考えられることのない質問だと言っています。顧客にとっての価値とは、何が彼らのニーズや欲求、期待を満たすか、ということで、本来、顧客本人にしか答えられない質問だとドラッカーは言います。にもかかわらず、多くの組織が顧客の側から見た価値ではなく、自分たちが勝手に考えたものを顧客にとっての価値にしているといえます。顧客の価値を知るには、顧客の声に耳を傾けるしかないと言っています。

4番は「成果」です。組織のミッションを明らかにし、顧客の定義を明らかにし、顧客の価値を明らかにすることによって組織の成果を定義づけ、成果の大きいところに資源を投入しなければならないと言っています。

最後が「計画」です。計画に盛り込むべき5つの要素として、成果をあげないものの「廃棄」、成果をあげているものへの「集中」、明日の成功をもたらす「イノベーション（革新）」の追求、「リスク」の評価、そして「分析」をあげています。これによって、組織の目的は何か、何ををもって人々に憶えられたいか、を明らかにすると言っています。

